



Lumière sur...

NOKIA

**NOKIA**  
Connecting People

#### LEE FEINBERG

Nokia est un fournisseur mondial de premier plan de téléphones mobiles, de réseaux télécom et de services à la clientèle. En tant que directeur de la planification des décisions et des visualisations, Lee Feinberg a été à l'origine du déploiement de Tableau dans toute la société. « Nous avons tellement de données », expliquait Lee au Congrès européen des clients de Tableau 2011. « Tableau nous permet de détecter dans les données des informations importantes que nous n'aurions pas pu remarquer autrement. »

**TABLEAU :**

*Comment avez-vous découvert Tableau ?*

**LEE :**

En fait, je connais Tableau depuis environ 2005. Je travaillais au sein d'une société de conseil et cherchais une alternative à PowerPoint et à Excel. C'est en cherchant constamment des alternatives sur Internet que j'ai découvert Tableau.

« Je dirais que le changement le plus important s'observe au niveau des utilisateurs, qui se demandent comment agir différemment dans la société. »

“... Ils considèrent Tableau comme un outil permettant de changer leur façon de travailler. ”

**TABLEAU :**

*Comment s'est déroulé le processus de déploiement de Tableau chez Nokia ?*

**LEE :**

Nous avons commencé à petite échelle avec deux licences Tableau Desktop, de manière à nous prouver que ce logiciel pouvait avoir un avenir dans la société. Nous l'avons ensuite déployé progressivement dans la société. Puis nous sommes arrivés à la conclusion qu'il fallait passer à Tableau Server. Et c'est ce que nous avons fait. Nous avons commencé avec un petit nombre d'utilisateurs pour démontrer les performances du logiciel. Nous avons ensuite déployé l'installation.

**TABLEAU :**

*Quels types de données étudiez-vous ?*

**LEE :**

Il peut s'agir de données utilisateur qui décrivent le comportement des clients vis-à-vis de nos produits et de nos services. Il peut s'agir de sondages que nous passons dans notre base d'utilisateurs. Nous disposons de tableaux. Nous les utilisons donc pour comprendre dans quelle direction nous devons aller avec nos produits. Ces informations sont vraiment très vastes.

**TABLEAU :**

*Avez-vous pu quantifier les économies de temps ou d'argent générées par Tableau ?*

**LEE :**

À ce stade, nous n'avons pas vraiment pu les quantifier. Je dirais que le changement le plus important s'observe au niveau des utilisateurs, qui se demandent comment agir différemment dans la société. Ils considèrent Tableau comme un outil permettant de changer leur façon de travailler. Désormais, ils savent qu'ils ne sont pas obligés de se fier uniquement aux autres outils que nous utilisons encore. Ce sont d'excellents outils également, mais Tableau est une solution qui leur permet d'exécuter leurs tâches autrement.

# « Vous pouvez ainsi déterminer comment conserver un nouveau client, ce qui est particulièrement important pour l'activité. »

## **TABLEAU :**

*Donc, comment Tableau permet-il à Nokia de procéder différemment ?*

## **LEE :**

Les utilisateurs disposant de leurs propres ensembles de données peuvent utiliser Tableau pour faire eux-mêmes leurs analyses. Les données ne sont pas verrouillées dans une base de données. Auparavant, soit les données n'étaient pas accessibles, soit ils devaient utiliser Excel ou PowerPoint pour effectuer l'analyse. Il est clair que Tableau permet de traiter rapidement des volumes de données importants.

## **TABLEAU :**

*Quels commentaires recevez-vous des utilisateurs ?*

## **LEE :**

Les utilisateurs nous disent fréquemment « Je veux pouvoir utiliser cet ancien rapport dans Tableau », mais ils ne savent pas nécessairement ce que cela implique. Ils savent juste qu'à présent, ils le veulent dans Tableau car ils ont vu le travail que d'autres personnes ont pu réaliser avec ce logiciel. D'une certaine manière, la qualité du travail produit parle d'elle-même.

Les personnes ayant davantage utilisé Tableau pour faire des analyses que pour générer des rapports commencent à en ressentir les bienfaits. Ils peuvent extraire les informations plus rapidement qu'auparavant.

## **TABLEAU :**

*Avez-vous des anecdotes particulières à nous raconter quant à l'utilisation de Tableau dans le cadre d'analyses ?*

## **LEE :**

Je dirais que chaque semaine, nous pouvions faire ressortir un élément inattendu sur plusieurs plans. Et l'un des plans se rapportait aux données en tant que telles. Nous avons tellement de données. Tableau nous permet de détecter dans les données des informations importantes que nous n'aurions pas pu remarquer autrement, et ce dans l'ensemble de données.

Lorsque nous en sommes à la phase d'analyse, nous pouvons plus facilement visualiser les tendances, que ce soit avec nos périphériques, notre groupe de services ou dans un pays spécifique. Par exemple, We see behavior, for example, where we may have a lot of users coming in from a marketing campaign, and then we're able to see trends about how long those users stay with us and interact with us. Vous pouvez ainsi déterminer comment conserver un nouveau client, ce qui est particulièrement important pour l'activité.

**TABLEAU :**

*Parlez-moi un peu de votre environnement de données.*

**LEE :**

Différents systèmes sont connectés et certains utilisent Excel comme leur base de données. Nous disposons également de bases de données Teradata, Oracle et autres.

**TABLEAU :**

*Utilisez-vous Tableau dans tous ces systèmes ou cantonnez-vous son utilisation à un domaine précis ?*

« La question récurrente est toujours celle-ci : " Pourquoi celle-ci est différente ? " »  
Pour comprendre cela, il faut l'essayer...  
Je pense que Tableau change la donne. »

**LEE :**

Nous l'utilisons surtout pour les ensembles de données importants. Nous utilisons la capacité d'extraction. Nous ne nous connectons pas directement aux données en raison de leur important volume. Ces données ne changeant pas fréquemment, il n'est donc pas nécessaire d'y être connecté. Mais nous utilisons beaucoup la capacité d'extraction.

**TABLEAU :**

*Travaillez-vous toujours avec deux sources de données différentes dans le même classeur ?*

**LEE :**

Oui, c'est le cas. Il peut arriver que des données proviennent de l'une de nos bases de données principales. Nous les complétons ensuite avec des fichiers Excel pour créer des mappages de données personnalisés. Cela a été vraiment très facile car il nous était inutile de revenir vers les développeurs systèmes pour leur demander de nous créer un champ. Le projet pouvait donc avancer facilement.

**TABLEAU :**

*Quelles meilleures pratiques recommanderiez-vous à une société cherchant à gérer des analyses contenant des données volumineuses, comme vous l'avez fait avec Tableau ?*

**LEE :**

Je dirais que sur le long terme, et même si nous avons commencé à petite échelle, vous devez en parler à votre équipe informatique pour développer le projet. Le plus tôt vous en parlerez avec eux et leur ferez tester Tableau, le mieux ce sera.

Tellement de solutions sont disponibles. S'il s'agit d'une grande société, elle doit déjà posséder plusieurs installations. La question récurrente est toujours celle-ci : « Pourquoi celle-ci est différente ? » Pour comprendre cela, il faut l'essayer. Vous ne pouvez pas vous contenter de dresser une liste des avantages et des inconvénients des systèmes pour les comparer. Je pense que Tableau change la donne.

De plus, pour savoir comment encourager les gens à l'utiliser, je conseillerais de foncer. Ne passez pas trop de temps en réunions ou à tout planifier comme vous le feriez dans un plan de solution décisionnelle classique. Prenez un petit projet, utilisez Tableau et sortez quelque chose d'exploitable immédiatement. Les utilisateurs verront alors la différence.

**TABLEAU :**

***Voilà de judicieux conseils. Avez-vous d'autres choses à ajouter ?***

**LEE :**

Je dirais que la clé, et cela vaut particulièrement dans les grandes sociétés, consiste à l'essayer à petite échelle. Cherchez ensuite une personne qui a un problème que vous pouvez résoudre. Ce n'est pas votre processus de solution décisionnelle classique. Il s'agit de trouver un client interne qui a un problème, afin de lui montrer ce que vous pouvez lui apporter.

Cela a été la clé du succès. Un dirigeant tenté par l'expérience nous a dit « Je vous donne l'argent pour commencer à tout mettre en place ». Ceci fait, la réussite ne nous a pas quittés.

Tableau Software aide les utilisateurs à visualiser et à comprendre leurs données.  
Pour en savoir plus, consultez la page <http://www.tableausoftware.com>